

Analisis Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT

Desak Made Dian Lestari¹

Anak Agung Ngurah Agung Kresnandra²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Indonesia

*Correspondences: desakdian829@gmail.com

ABSTRAK

Penurunan pada realisasi penerimaan serta tingginya tunggakan pajak kendaraan bermotor menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah. Penelitian bertujuan mengetahui pengaruh dari tingkat pendapatan, pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Gianyar. Sampel yang digunakan sebanyak 100 wajib pajak kendaraan bermotor. *Purposive sampling* digunakan sebagai metode penentuan sampel. Metode kuesioner digunakan sebagai metode pengumpulan data. Analisis regresi linier berganda merupakan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendapatan, pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menghasilkan dukungan empiris terhadap *Theory of Planned Behavior* dan teori atribusi.

Kata Kunci: Tingkat Pendapatan; Pemahaman Peraturan Perpajakan; Kualitas Pelayanan; Kepatuhan Wajib Pajak

Analysis Determinants of Motor Vehicle Tax Compliance at SAMSAT Office

ABSTRACT

The decline in realized revenues and the high arrears on motor vehicle taxes indicate a low level of taxpayer compliance. The study aims to determine the effect of income levels, understanding of tax regulations, and service quality on motor vehicle taxpayer compliance at the SAMSAT Office of Gianyar Regency. The sample used was 100 motor vehicle taxpayers. Purposive sampling was used as a sample determination method. The questionnaire method was used as a data collection method. Multiple linear regression analysis is the analytical technique used in this study. The results showed that the level of income, understanding of tax regulations, and quality of service had a positive effect on motor vehicle taxpayer compliance. This research provides empirical support for the Theory of Planned Behavior and attribution theory.

Keywords: Income Levels; Understanding of Tax Regulations; Service Quality; Taxpayer Compliance

Artikel dapat diakses : <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/index>



e-ISSN 2302-8556

Vol. 33 No. 6
Denpasar, 30 Juni 2023
Hal. 1673-1686

DOI:
10.24843/EJA.2023.v33.i06.p19

PENGUTIPAN:

Lestari, D. M. D., &
Kresnandra, A. A. N. A.
(2023). Analisis Determinan
Kepatuhan Wajib Pajak
Kendaraan Bermotor di
Kantor SAMSAT Kabupaten
Gianyar. *E-Jurnal Akuntansi*,
33(6), 1673-1686

RIWAYAT ARTIKEL:

Artikel Masuk:
13 Maret 2023
Artikel Diterima:
17 Mei 2023

PENDAHULUAN

Pos Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah sumber utama dalam pendapatan daerah (Kresnandra & Erawati, 2013). Pendapatan Asli Daerah (PAD) salah satunya bersumber dari pajak kendaraan bermotor. Akibat adanya pandemi Covid-19 sejak tahun 2019, realisasi penerimaan dari pajak kendaraan bermotor di Bali mengalami penurunan, yaitu sebesar Rp 1.614.686.000.000 di tahun 2019, Rp 1.430.762.000.000 di tahun 2020, dan Rp 1.154.928.000.000 di tahun 2021. Hal tersebut menunjukkan kurangnya kepatuhan wajib pajak. Berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, tentu berhubungan dengan wajib pajak. Jumlah dari wajib pajak kendaraan bermotor salah satunya dapat diukur dari jumlah peredaran kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor SAMSAT di setiap kabupaten/kota. Sesuai dengan data dari Kantor SAMSAT Kabupaten Gianyar, jumlah kendaraan bermotor mengalami penurunan yaitu sebanyak 246.449 unit di tahun 2019, 203.411 unit di tahun 2020, dan 185.757 unit di tahun 2021. Penurunan jumlah kendaraan bermotor yang tercatat di Kantor SAMSAT Kabupaten Gianyar tersebut disebabkan oleh ketidakpatuhan wajib pajak sehingga menyebabkan STNK kendaraan dibekukan dan akhirnya data kendaraan dihapus dari data peredaran kendaraan bermotor setelah dua tahun menunggak pajak sejak masa registrasi ulang. Terkait dengan tunggakan pajak di Kabupaten Gianyar, untuk tahun 2021 terdapat 41.542 unit dari 85.483 unit kendaraan bermotor yang tidak dibayarkan pajaknya atau sekitar Rp 12.570.758.650 dari Rp 69.355.632.900 pajak tidak dibayar oleh wajib pajak.

Tingkat kepatuhan wajib pajak yang rendah tersebut tercermin dari beberapa faktor, yakni tingkat pendapatan, pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan. Wajib pajak yang memiliki tingkat pendapatan yang berbeda akan menimbulkan pengaruh yang berbeda dalam hal ketepatan dan kepatuhan dalam membayar kewajiban perpajakan (Kusumawati & Rachman, 2021). Pemahaman peraturan perpajakan yang merupakan keadaan ketika wajib pajak paham mengenai peraturan perpajakan dan kemudian menerapkannya menentukan apakah wajib pajak patuh atau tidak (Ruky *et al.*, 2018). Kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus juga menentukan kepuasan wajib pajak dalam pemenuhan kewajibannya, tetapi pada saat yang sama juga memperhatikan batas dalam pemenuhan standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan oleh fiskus (Juliantari *et al.*, 2021).

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* yang mendeskripsikan perilaku yang timbul dari individu disebabkan oleh keinginan dari individu itu sendiri untuk bertingkah laku, terdapat tiga faktor yang memengaruhi yaitu *behavioral beliefs*, *normatif beliefs*, dan *control beliefs* (Sussman & Gifford, 2019). *Behavioral beliefs* adalah keyakinan dari individu mengenai hasil dari tindakan yang dilakukannya. Faktor ini sesuai untuk mengetahui pengaruh dari pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini karena pemahaman mengenai peraturan perpajakan seperti fungsi pajak, manfaat pajak, dan peraturan yang berlaku menjadi hal yang krusial dan harus dimiliki oleh wajib pajak berkaitan dengan kepatuhan membayar pajak. *Normatif beliefs* adalah keyakinan individu terhadap perilaku individu lainnya yang mampu memberikan dorongan atau motivasi dalam memenuhi setiap harapan yang dimilikinya. *Control beliefs* adalah keyakinan individu terhadap suatu hal yang dapat mendorong ataupun

menghambat perilaku individu dalam pengambilan keputusan atas tindakannya. Faktor ini sesuai untuk mengetahui pengaruh dari tingkat pendapatan wajib pajak terhadap kepatuhannya dalam membayar kewajiban perpajakan. Ini karena jika pendapatan wajib pajak semakin tinggi maka hal tersebut semakin mendorong perilaku wajib untuk memenuhi kewajibannya. Faktor ini juga sesuai untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak. Ini karena apabila fiskus memberikan pelayanan yang memenuhi kemauan wajib pajak maka hal tersebut semakin mendorong atau memengaruhi persepsi wajib pajak terhadap pajak yang dibayarkan sesuai dengan peruntukannya.

Teori atribusi mendeskripsikan bahwa individu akan memperhatikan perilaku individu lainnya dan kemudian berusaha menetapkan perilaku tersebut muncul secara internal atau secara eksternal. Menurut teori atribusi, individu yang memperhatikan perilaku orang lain cenderung membuat penjelasan kausal terhadap dirinya sendiri atau terhadap perilaku orang lain. Individu-individu akan selalu berpikir mengapa perilaku tersebut terjadi (Su *et al.*, 2020). Apabila perilaku tersebut merupakan perilaku eksternal, individu cenderung yakin melakukan suatu hal apabila hal tersebut juga dilakukan oleh orang lain (Alm *et al.*, 2017). Komponen kunci dari teori atribusi ini adalah respon individu terhadap hal yang bersifat internal dan eksternal dan tanggung jawabnya terhadap respon tersebut (Zhou & Ki, 2018). Perilaku internal adalah perilaku individu yang berada di bawah kendalinya, sedangkan perilaku eksternal adalah perilaku individu yang muncul karena adanya pengaruh dari luar diri individu. Perilaku eksternal dari wajib pajak dipengaruhi oleh perilaku orang-orang di sekitarnya, baik dari keluarga maupun tetangga atau dengan siapa individu tersebut sering berinteraksi. Individu lebih yakin untuk melaporkan dan membayar pajaknya ketika individu tersebut yakin bahwa individu lain juga melaporkan dan membayar pajaknya (Alm *et al.*, 2017). Berdasarkan teori atribusi, maka faktor berupa pemahaman peraturan perpajakan merupakan perilaku internal wajib pajak sedangkan kualitas pelayanan merupakan perilaku eksternal wajib pajak.

Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang sifatnya memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan oleh negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan atas nama dan/atau alamat yang sama dan untuk tarif pajak kendaraan bermotor ditetapkan berdasarkan peraturan daerah.

Kepatuhan wajib pajak adalah keadaan ketika wajib pajak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan jumlah pajak yang terutang berdasarkan peraturan perundang-undangan tanpa adanya pemeriksaan, penyidikan, peringatan dan/atau ancaman dalam penerapan sanksi, baik berupa hukum maupun administrasi (Savitri & Musfialdy, 2016). Sebagian besar

masyarakat menyadari dan memahami bahwa perpajakan diperlukan untuk mendanai layanan publik yang menguntungkan semua orang (Hallsworth *et al.*, 2017). Kesadaran akan tumbuh dari pemahaman yang baik atas peraturan perpajakan yang mampu memberikan dampak pada semakin meningkatnya kepatuhan wajib pajak (Ardiyanti & Supadmi, 2020). Berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak, Zain (2007) menyatakan bahwa kepatuhan pajak dibedakan menjadi dua jenis, yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material.

Salah satu faktor ekonomi yang mampu menentukan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya adalah pendapatan (Saad, 2014). Pendapatan adalah kenaikan dalam nilai kekayaan yang ditambah dengan konsumsi pada satu periode tertentu (Ezer & Ghozali, 2017). Besar kecilnya pendapatan yang dimiliki oleh seseorang akan menentukan keputusan-keputusan yang diambil dalam mempergunakan pendapatan tersebut (Durham *et al.*, 2014). Tingkat pendapatan seseorang juga cenderung memengaruhi bagaimana seseorang tersebut memiliki kesadaran dan kepatuhan akan ketentuan hukum dan kewajibannya.

Pemahaman peraturan perpajakan adalah suatu kondisi wajib pajak paham terhadap peraturan perpajakan hingga menerapkannya untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Pemahaman yang cukup terhadap peraturan yang disusun oleh pemerintah terkait dengan usaha pemerintah untuk meningkatkan kepatuhan dan ketaatan wajib pajak menjadi krusial karena masih banyak wajib pajak yang melakukan tindakan penghindaran pajak (Dwenger *et al.*, 2016). Pemahaman mengenai peraturan perpajakan yang dibuat oleh pemerintah juga sangat penting untuk diperhatikan karena berkaitan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak (Fan & Liu, 2020).

Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang melibatkan perspektif antara penyedia layanan dan penerima layanan (Mustapha & Obid, 2015). Pelayanan yang berkualitas dapat memotivasi seseorang agar patuh dalam membayar pajak. Kualitas pelayanan dapat tercermin dari keseriusan fiskus dalam memberikan bantuan konsultasi kepada wajib pajak yang kurang memahami peraturan perpajakan (Andreas & Savitri, 2015). Kualitas pelayanan berupa tersedianya informasi yang jelas dan mudah dimengerti juga berdampak penting bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya (Mascagni *et al.*, 2021). Layanan seperti pengiriman pesan pencegahan pelanggaran perpajakan dari fiskus akan mampu membuat wajib pajak meningkatkan kepatuhan perpajakan (Chirico *et al.*, 2016).

Berkaitan dengan pengaruh dari tingkat pendapatan, pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, terdapat beberapa penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian dari Prasetyo (2020), menunjukkan bahwa tingkat pendapatan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Khodijah *et al.* (2021), menunjukkan hasil bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian dari Dewi & Jati (2018), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian dari Danarsi *et al.* (2017),

juga menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Selain itu, terdapat beberapa penelitian yang menunjukkan pengaruh berbeda dari tingkat pendapatan, pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan penelitian dari Puteri *et al.* (2019), menunjukkan hasil bahwa tingkat pendapatan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian dari Pebrina & Hidayatulloh (2020), memperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut penelitian dari Hartopo *et al.* (2020), hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berkaitan dengan terjadinya penurunan terhadap jumlah realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor, masih tingginya tunggakan dalam membayar pajak kendaraan bermotor, serta adanya kesenjangan dan ketidakkonsistenan hasil yang diperoleh dari penelitian sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari tingkat pendapatan, pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan dari *Theory of Planned Behavior*, tingkat pendapatan termasuk ke dalam faktor *control beliefs*, yaitu keyakinan individu terhadap suatu hal yang dapat mendorong ataupun menghambat perilaku individu dalam pengambilan keputusan atas tindakannya. Hal ini didukung oleh penelitian dari Krisnadeva & Merkusiwati (2020), menunjukkan bahwa tingkat pendapatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Penelitian dari Meutia *et al.* (2020), Prasetyo (2020), Amran (2018), Ezer & Ghozali (2017), dan Syah & Krisdiyawati (2017) juga menunjukkan bahwa tingkat pendapatan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dapat disimpulkan bahwa besar kecilnya pendapatan wajib pajak yang mencerminkan kemampuan ekonominya akan menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya.

H₁: Tingkat pendapatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan dari *Theory of Planned Behavior*, pemahaman peraturan perpajakan termasuk ke dalam faktor *behavioral beliefs*, yaitu keyakinan individu terhadap hasil dari tindakan yang dilakukannya. Ini berarti bahwa wajib pajak memiliki keyakinan bahwa sanksi akan diberlakukan apabila wajib tidak membayar pajak sesuai dengan jumlah pajak terutanganya (Luzuriaga & Scartascini, 2019). Menurut teori atribusi, pemahaman peraturan perpajakan termasuk ke dalam perilaku internal yang menentukan tindakan individu tersebut selanjutnya. Hal ini didukung oleh penelitian dari Khodijah *et al.* (2021), yang menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Begitu juga dengan penelitian dari Meutia *et al.* (2021), Lazuardini *et al.* (2018), Ruky *et al.* (2018), serta Manuaba & Gayatri (2017), yang menunjukkan hasil bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak. Dapat disimpulkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan yang baik akan

menentukan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya secara tepat waktu.

H₂: Pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan dari *Theory of Planned Behavior*, kualitas pelayanan termasuk ke dalam faktor *control beliefs*, yaitu keyakinan individu terhadap suatu hal yang dapat mendorong ataupun menghambat perilaku individu dalam pengambilan keputusan atas tindakannya. Berdasarkan teori atribusi, kualitas pelayanan termasuk ke dalam perilaku eksternal yang memengaruhi persepsi wajib pajak untuk patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Hal ini didukung oleh penelitian dari Meutia *et al.* (2020), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini juga didukung oleh penelitian dari Dewi & Laksmi P (2019), Dewi & Jati (2018), Putri & Setiawan (2017), serta Danarsi *et al.* (2017) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini berarti apabila fiskus memberikan pelayanan yang memenuhi kemauan wajib pajak maka akan memengaruhi persepsi wajib pajak untuk membayar kewajiban perpajakannya.

H₃: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Krisnadeva & Merkusiwati (2020) yang meneliti kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar. Hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian ini meneliti kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan lokasi penelitian terfokus di Kantor SAMSAT Kabupaten Gianyar. Hal lain yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu penggunaan variabel pemahaman peraturan perpajakan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan kuantitatif yang berbentuk asosiatif yang bersifat kausal digunakan dalam penelitian ini. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor SAMSAT Kabupaten Gianyar. Objek penelitiannya yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor yang diduga dipengaruhi oleh tingkat pendapatan, pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan. Tingkat pendapatan diukur dengan indikator berupa kesanggupan membayar pajak, keterkaitan antara tingkat pendapatan dengan kemampuan membayar pajak, dan tingkat pendapatan yang dimiliki mampu untuk membayar pajak. Pemahaman peraturan perpajakan diukur dengan indikator berupa mengetahui adanya perubahan peraturan perpajakan, mengetahui cara yang benar untuk membayar pajak kendaraan bermotor, dan jumlah pajak yang dibayar sesuai dengan peraturan. Kualitas pelayanan diukur dengan indikator berupa fasilitas yang memadai, penguasaan teknologi oleh fiskus, keramahan fiskus, kualitas pelayanan yang memuaskan.

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 185.757 wajib pajak kendaraan bermotor per tahun 2021 berdasarkan data dari Kantor SAMSAT Kabupaten Gianyar. Metode penentuan sampelnya adalah *nonprobability sampling* yaitu *purposive sampling* dengan pertimbangan tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2017: 144). Adapun kriterianya yaitu wajib pajak terdaftar di

Kantor SAMSAT Kabupaten Gianyar, melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan status kepemilikan kendaraan adalah bersifat pribadi. Sampel yang digunakan dihitung menggunakan rumus Slovin hingga diperoleh 100 responden.

Jenis data dalam penelitian ini terdiri atas data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan jawaban responden atas kuesioner yang diukur dengan skala *Likert* lima poin, realisasi penerimaan, serta tunggakan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Gianyar. Data kualitatif didapat dari data berupa gambaran umum Kantor SAMSAT Kabupaten Gianyar dan struktur organisasinya. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program *Statistical Package for Social Science* (SPSS). Data yang diperoleh juga dilakukan pengujian berupa uji statistik deskriptif dan uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, uji multikolonieritas, dan uji heteroskedastisitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji statistik deskriptif dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran umum terkait dengan data penelitian yang meliputi nilai rata-rata (*mean*), nilai minimum, nilai maksimum, dan standar deviasi dari masing-masing variabel penelitian. Adapun hasil dari uji statistik deskriptif dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Variabel Penelitian	N	Minimum	Maksimum	Rata-rata (<i>Mean</i>)	Std. Deviasi
Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	100	14	20	17,97	1,930
Tingkat Pendapatan (X1)	100	6	15	13,12	1,788
Pemahaman Peraturan Perpajakan (X2)	100	8	15	13,09	1,775
Kualitas Pelayanan (X3)	100	11	20	17,71	2,203

Sumber: Data penelitian, 2022.

Berdasarkan Tabel 1, variabel kepatuhan wajib pajak (Y) memiliki nilai minimum 14 dan nilai maksimum 20. *Mean* untuk variabel kepatuhan wajib pajak adalah 17,97 yang berarti bahwa rata-rata nilai variabel kepatuhan wajib pajak sebesar 17,97 dengan standar deviasi 1,93038. Hal tersebut menunjukkan bahwa rata-rata responden cenderung menjawab setuju untuk setiap item pernyataan penelitian untuk variabel kepatuhan wajib pajak. Variabel tingkat pendapatan (X1) memiliki nilai minimum 6 dan nilai maksimum 15. *Mean* untuk variabel tingkat pendapatan adalah 13,12 yang berarti bahwa rata-rata nilai variabel tingkat pendapatan sebesar 13,12 dengan standar deviasi 1,78818. Hal tersebut menunjukkan bahwa rata-rata responden cenderung menjawab setuju untuk setiap item pernyataan penelitian untuk variabel tingkat pendapatan.

Variabel selanjutnya yaitu pemahaman peraturan perpajakan (X2) memiliki nilai minimum 8 dan nilai maksimumnya 15. *Mean* untuk variabel pemahaman peraturan perpajakan adalah 13,09 yang berarti bahwa rata-rata nilai variabel pemahaman peraturan perpajakan sebesar 13,09 dengan standar deviasi 1,77579. Hal tersebut menunjukkan bahwa rata-rata responden cenderung menjawab setuju untuk setiap item pernyataan penelitian untuk variabel

pemahaman peraturan perpajakan. Variabel kualitas pelayanan (X3) memiliki nilai minimum 11 dan nilai maksimum 20. *Mean* untuk variabel kualitas pelayanan adalah 17,71 yang berarti bahwa rata-rata nilai variabel kualitas pelayanan sebesar 17,71 dengan standar deviasi 2,20328. Hal tersebut menunjukkan bahwa rata-rata responden cenderung menjawab setuju untuk setiap item pernyataan penelitian untuk variabel kualitas pelayanan.

Uji normalitas dilakukan untuk menguji normal atau tidaknya distribusi suatu data penelitian. Penentuan data berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Berdasarkan hasil uji, nilai *Asymp. Sig.* adalah 0,131. Oleh karena nilai *Asymp. Sig.* lebih besar dari 0,05 (*Sig.* > 0,05) maka dapat disimpulkan bahwa syarat normalitas data untuk model uji telah terpenuhi.

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji adanya korelasi antar variabel independen atau tidak. Nilai yang digunakan untuk mengetahui terjadinya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai *Tolerance*, jika nilai *Tolerance* > 0,10 dan VIF < 10 berarti tidak terjadi multikolinieritas. Berdasarkan hasil uji, nilai *Tolerance* untuk ketiga variabel bebas yaitu 0,669 untuk variabel tingkat pendapatan, 0,731 untuk variabel pemahaman peraturan perpajakan, 0,588 untuk variabel kualitas pelayanan lebih besar dari 0,10 dengan nilai VIF untuk ketiga variabel yaitu 1,496 untuk variabel tingkat pendapatan, 1,367 untuk variabel pemahaman peraturan perpajakan, 1,700 untuk variabel kualitas pelayanan lebih kecil dari 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen pada model uji.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah suatu pengamatan ke pengamatan lain pada model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dan residual. Uji yang dilakukan adalah uji Glejser dengan meregresi nilai *absolute* residual terhadap nilai independen. Apabila nilai signifikan lebih besar dari 0,05 berarti tidak terjadi heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil uji, nilai signifikansi untuk ketiga variabel yaitu 0,857 untuk variabel tingkat pendapatan, 0,083 untuk variabel pemahaman peraturan perpajakan, 0,895 untuk variabel kualitas pelayanan lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model uji.

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel independen yaitu tingkat pendapatan, pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak. Adapun hasil dari uji regresi linier berganda dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel Penelitian	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	4,016	1,146		3,503	0,001
Tingkat Pendapatan (X1)	0,167	0,083	0,155	2,004	0,048
Pemahaman Peraturan Perpajakan (X2)	0,503	0,080	0,463	6,273	0,000
Kualitas Pelayanan (X3)	0,293	0,072	0,334	4,063	0,000
R Square					0,618
Adjusted R Square					0,606
F hitung					51,823
Sig. F Hitung					0,000

Sumber: Data Penelitian, 2022.

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui persamaan regresi linier berganda yang dihasilkan adalah sebagai berikut.

$$Y = 4,016 + 0,167 X1 + 0,503 X2 + 0,293 X3 + \epsilon \dots\dots\dots(1)$$

Adapun hasil untuk uji koefisien determinasi yaitu dapat dilihat bahwa besarnya R² sebesar 0,606 atau sebesar 60,6 persen. Ini berarti bahwa 60,6 persen kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh variabel tingkat pendapatan, pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 39,4 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Uji kelayakan model (uji F) dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada tabel Anova. Berdasarkan Tabel 2, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi F sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut berarti variabel independen yaitu tingkat pendapatan (X1), pemahaman peraturan perpajakan (X2), dan kualitas pelayanan (X3) berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak (Y). Ini mengindikasikan bahwa model dalam penelitian dianggap layak uji dan pembuktian hipotesis dapat dilanjutkan. Berdasarkan Tabel 2, ketiga variabel independen menunjukkan nilai Sig. yang lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat diartikan bahwa ketiga variabel independen dalam penelitian ini berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak atau dapat dinyatakan H₁, H₂, dan H₃ diterima.

Hipotesis 1 (H₁) menyatakan bahwa tingkat pendapatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendapatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa H₁ diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan *Theory of Planned Behavior* khususnya *control beliefs*, yaitu keyakinan individu terhadap suatu hal yang dapat mendorong ataupun menghambat perilaku individu dalam pengambilan keputusan atas tindakannya. Ini bermakna bahwa tingkat pendapatan akan mendorong maupun menghambat perilaku dari wajib pajak dalam kaitannya dengan kepatuhan dalam membayar kewajiban perpajakannya. Tingkat pendapatan tersebut akan menentukan keputusan-keputusan yang diambil oleh wajib pajak dalam mempergunakan pendapatan tersebut untuk memenuhi setiap keperluannya seperti untuk membayar pajak. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian dari Krisnadeva & Merkusiwati (2020), Meutia *et al.* (2020), Prasetyo (2020), Amran (2018), Ezer & Ghozali (2017), dan Syah

& Krisdiyawati (2017) yang menunjukkan bahwa tingkat pendapatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib kendaraan bermotor. Ini berarti bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya tercermin dari besar kecilnya tingkat pendapatan yang dimiliki oleh wajib pajak serta kesesuaian jumlah pajak yang dikenakan dengan tingkat pendapatan yang dimiliki. Ini juga menunjukkan bahwa hal-hal tertentu dari wajib pajak seperti tingkat pendapatan mampu mendorong dan menghambat perilaku wajib pajak dalam bertindak.

Hipotesis 2 (H₂) menyatakan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa H₂ diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan *Theory of Planned Behavior* khususnya *behavioral beliefs*, yaitu keyakinan individu mengenai hasil dari tindakan yang dilakukannya. Hasil dari tindakan yang dilakukan oleh wajib pajak yang dalam hal ini adalah kepatuhan wajib pajak akan dipengaruhi oleh pemahaman dari peraturan perpajakan yang berlaku. Penelitian ini juga sejalan dengan teori atribusi, yaitu terkait dengan perilaku internal dari individu yang menentukan tindakan individu selanjutnya. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian dari Khodijah *et al.* (2021), Meutia *et al.* (2021), Lazuardini *et al.* (2018), Ruky *et al.* (2018), serta Manuaba & Gayatri (2017) yang menunjukkan bahwa pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib dalam membayar kewajiban perpajakannya. Ini berarti bahwa kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya tercermin dari pemahaman wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang berlaku. Ini juga menunjukkan bahwa keyakinan dari perilaku wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh seberapa besar pemahaman dari wajib pajak terhadap peraturan perpajakan yang berlaku, baik mengenai ketentuan umum perpajakan, perubahan peraturan perpajakan, dan jumlah pajak yang dikenakan.

Hipotesis 3 (H₃) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa H₃ diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan *Theory of Planned Behavior* khususnya *control beliefs*, yaitu keyakinan yang dimiliki oleh individu terhadap hal-hal yang mampu mendorong maupun menghambat perilaku individu dalam pengambilan keputusan atas tindakannya. Hal yang mampu mendorong atau menghambat perilaku individu dalam hal ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus yang akan memengaruhi perilaku dari wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Penelitian ini juga sejalan dengan teori atribusi, yaitu terkait perilaku eksternal yang memengaruhi persepsi wajib pajak untuk patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian dari Meutia *et al.* (2020), Dewi & Laksmi P (2019), Dewi & Jati (2018), Putri & Setiawan (2017), serta Danarsi *et al.* (2017) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Ini berarti bahwa

kepatuhan wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya tercermin dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus. Hal ini juga menunjukkan bahwa keyakinan dari wajib pajak dalam membayar kewajiban perpajakannya dipengaruhi oleh hal-hal yang mampu mendorong atau menghambat perilaku wajib pajak yang yaitu tingkat pelayanan dari fiskus yang memuaskan sehingga mampu mendorong wajib pajak untuk membayar kewajiban perpajakannya.

SIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh tingkat pendapatan, pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Gianyar. Berdasarkan pada hasil analisis regresi linier berganda, dapat ditarik beberapa kesimpulan. Pertama, tingkat pendapatan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat pendapatan dari wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut dalam membayar kewajiban perpajakannya. Kedua, pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Ini berarti bahwa semakin tinggi pemahaman peraturan perpajakan dari wajib pajak, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut dalam membayar kewajiban perpajakannya. Ketiga, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan dari fiskus, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut dalam membayar kewajiban perpajakannya.

Keterbatasan dalam penelitian ini yakni sampel yang digunakan hanya terbatas di Kantor SAMSAT Kabupaten Gianyar serta variabel yang digunakan hanya terbatas pada tiga variabel independen yaitu tingkat pendapatan, pemahaman peraturan perpajakan, dan kualitas pelayanan. Pada penelitian selanjutnya diharapkan mampu menambah dan menggunakan variabel independen lainnya seperti tarif pajak, penegakan hukum pajak, dan lokasi yang tidak digunakan dalam penelitian ini yang terkait dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor serta memperluas jangkauan penelitian.

REFERENSI

- Alm, J., Bloomquist, K. M., & McKee, M. (2017). When You Know Your Neighbour Pays Taxes: Information, Peer Effects and Tax Compliance. *Fiscal Studies*, 38(4), 587–613.
- Amran. (2018). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Tingkat Pendapatan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makasar Utara. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1(1), 1–15.
- Andreas, & Savitri, E. (2015). The Effect of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency of Tax ID Number and Service Quality on Taxpayers Compliance with Taxpayers Awareness as Mediating Variables. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 211, 163–169.

- Ardiyanti, N. P. M., & Supadmi, N. L. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, dan Penerapan Layanan SAMSAT Keliling pada Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(8), 1915.
- Chirico, M., Inman, R. P., Loeffler, C., MacDonald, J., & Sieg, H. (2016). An Experimental Evaluation of Notification Strategies to Increase Property Tax Compliance: Free-Riding in the City of Brotherly Love. *Tax Policy and The Economy*, 30(1), 129-161.
- Danarsi, Nurlaela, S., & Subroto, H. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Mobil dengan Diberlakukannya Pajak Progresif di Kota Surakarta. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 18(1), 45-55.
- Dewi, I. G. A. M. R., & Laksmi P, K. W. (2019). Efektivitas e-SAMSAT, Pajak Progresif dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis*, 4(1), 50-61.
- Dewi, N. K. A. P., & Jati, I. K. (2018). Pengaruh Sosialisasi, Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Biaya Kepatuhan Pada Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 25(1), 1-30.
- Durham, Y., Manly, T. S., & Ritsema, C. (2014). The Effects of Income Source, Context, and Income Level on Tax Compliance Decisions in a Dynamic Experiment. *Journal of Economic Psychology*, 40, 220-233.
- Dwenger, N., Kleven, H., Rasul, I., & Rincke, J. (2016). Extrinsic and Intrinsic Motivations for Tax Compliance: Evidence from a Field Experiment in Germany. *American Economic Journal: Economic Policy*, 8(3), 203-232.
- Ezer, E., & Ghozali. (2017). Pengaruh Tingkat Pendapatan, Tarif Pajak, Denda Pajak, dan Probabilitas Pemeriksaan Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. *Diponegoro Journal of Accounting*, 6(3), 1-13.
- Fan, Z., & Liu, Y. (2020). Tax Compliance and Investment Incentives: Firm Responses to Accelerated Depreciation in China. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 176(1), 1-17.
- Hallsworth, M., List, J. A., Metcalfe, R. D., & Vlaev, I. (2017). The behavioralist as tax collector: Using natural field experiments to enhance tax compliance. *Journal of Public Economics*, 148, 1-54.
- Hartopo, A., Masitoh, E., & Siddi, P. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Kesadaran, Pemeriksaan, Pengetahuan, dan Sanksi Pajak Atas Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan di Kecamatan Delanggu. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen*, 16(2), 50-56.
- Juliantari, N. K. A., Sudiartana, I. M., & Dicriyani, N. L. G. M. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Gianyar. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 128-139.
- Khodijah, S., Barli, H., & Irawati, W. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Layanan Fiskus, Tarif Pajak dan Sanksi Perpajakan

- terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia*, 4(2), 183–195.
- Kresnandra, A. A. N. A., & Erawati, N. M. A. (2013). Pengaruh Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Terhadap Tingkat Pengangguran dengan Belanja Modal sebagai Variabel Pemoderasi. *E-Jurnal Akuntansi*, 5(3), 544–560.
- Krisnadeva, A. A. N., & Merkusiwati, N. K. L. A. (2020). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(6), 1425.
- Kusumawati, I. N., & Rachman, A. N. (2021). Analisis Pengaruh Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ekonomi-QU*, 11(1), 1–20.
- Lazuardini, R. E., Susyanti, J., & Priyono, A. A. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM. *E-Journal Riset Manajemen*, 25–34.
- Luzuriaga, A. L., & Scartascini, C. (2019). Compliance Spillovers Across Taxes: The Role of Penalties and Detection. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 164(26), 518–534.
- Manuaba, I. A. C. A., & Gayatri. (2017). Pengaruh Pengetahuan Pemahaman Petaturan Pajak, Pelayanan Fiskus, Persepsi Efektivitas Sistem Perpajakan terhadap Kemauan Membayar Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 19(2), 1259–1289.
- Mascagni, G., Mengistu, A. T., & Woldeyes, F. B. (2021). Can ICTs Increase Tax Compliance? Evidence on Taxpayer Responses to Technological Innovation in Ethiopia. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 189, 172–193.
- Meutia, T., Hasnizar, Rizal, Y., & Hasnizar. (2020). Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Aceh Tamiang. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Samudra*, 1(1), 14–32.
- Meutia, T., Ray, S. A., & Rizal, Y. (2021). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Membayar Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Langsa). *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Samudra*, 2(3), 216–229.
- Mustapha, B., & Obid, S. N. Bt. S. (2015). Tax Service Quality: The Mediating Effect of Perceived Ease of Use of the Online Tax System. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 172, 2–9.
- Pebrina, R., & Hidayatulloh, A. (2020). Pengaruh Penerapan e-SPT, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 1–8.
- Prasetyo, E. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 6(2), 357–376.
- Puteri, P. O., Syofyan, E., & Mulyani, E. (2019). Analisis Pengaruh Sanksi Administrasi, Tingkat Pendapatan, dan Sistem SAMSAT Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Studi Kasus Kantor SAMSAT Kota Padang. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(3), 1569–1588.

- Putri, K. J., & Setiawan, P. E. (2017). Pengaruh Kesadaran, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *E-Jurnal Akuntansi*, 18(2), 1112-1140.
- Ruky, N. E., Putra, W. E., & Mansur, F. (2018). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Jambi). *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 6(3), 405-418.
- Saad, N. (2014). Tax Knowledge, Tax Complexity and Tax Compliance: Taxpayers' View. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 109, 1069-1075.
- Savitri, E., & Musfialdy. (2016). The Effect of Taxpayer Awareness, Tax Socialization, Tax Penalties, Compliance Cost at Taxpayer Compliance with Service Quality as Mediating Variable. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 219, 682-687.
- Su, L., Gong, Q., & Huang, Y. (2020). How do Destination Social Responsibility Strategies Affect Tourists' Intention to Visit? An Attribution Theory Perspective. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 54(1), 1-12.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sussman, R., & Gifford, R. (2019). Causality in the Theory of Planned Behavior. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 45(6), 920-933.
- Syah, A. L. N., & Krisdiyawati. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Studi Empiris Pada Kantor UPPD/SAMSAT Brebes. *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Informasi*, 2(2), 65-77.
- Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Zain, M. (2007). *Manajemen Perpajakan (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zhou, Z., & Ki, E. J. (2018). Does Severity Matter?: An Investigation of Crisis Severity from Defensive Attribution Theory Perspective. *Public Relations Review*, 44(4), 610-618.